

东方购物的慢功夫

东方购物是上海东方传媒集团有限公司(SMG,原上海文广新闻传媒集团)旗下子公司,2004年4月1日,东方购物节目正式在上海亮相。

据东方购物提供的数据,自2004年4月1日正式开播以来,其客户总数目前已攀升至250多万,而“重复购买的老顾客有80%”。

上海广播电视台副台长,兼东方购物董事长张大钟透露,2009年,东方购物的营业额达到28亿元,实现净利1.2亿,从收入的贡献看,“快接近整个集团的一半了”。公开资料显示,SMG“2009年全年销售收入超过75亿元”。

在竞争对手快乐购获得3亿多风险投资之后,东方购物无疑是VC们的下一个目标,这家已经占了SMG年收入一半的媒体零售公司,又将如何在市场上制胜?

“修炼内功”

“消费者的信任是第一位的”,张大钟认为,这是包括电视购物在内所有零售业态必须尊重的事实,“他信任你,什么都跟你合作,不信

任你,什么都不跟你合作。”

首先,在产品定位上,东方购物坚持走中高端路线,产品以知名品牌的居家生活用品为主,比如美的空调,联想、戴尔的电脑,诺基亚手机,双立人厨具等。张大钟透露的数字是,东方购物的利润率一直维持在5%左右,“2%-5%都是能够接受的”。

张大钟表示,目前东方购物每个客户单笔消费额已经超过1200元,远高于国外几十美金的数字。甚至在金融危机的时候,东方购物还开创性地在电视上卖钻石、金条,卖音乐剧的票子,2009年又开始卖宝马汽车、卖房子等更高端的产品。

在价格上,东方购物不承诺最低价,它吸引消费者的手段是,赠品+“15%-20%”低价空间+综合服务。

张大钟近日接受采访表示,在营业额没有超过10亿元之前,东方购物“都是在亏钱做的”。成立6年来,从产品定位到物流配送、信息管理、客户服务等环节都是他们最花功夫的地方。

根据东方购物的IT系统,投诉率达到一定程度的产品,会给出黄牌提示,据此,该产品就会从

电视节目中下架,如果在网络和目录中的投诉率再达到一定程度,则会被终止合作。

“这就要求我们的供应商从包装等各个方面进行配合”,张大钟称,这只是质量控制的一个后端环节,从前端的采购、到进库再到发货之前,都有质检程序。

其次,为保证消费者的购买体验,东方购物给呼叫中心员工采用固定薪金制,而非提成的方式鼓励其向顾客做任何形式、任何产品的推销;在节目中,主持人以信息传递为宗旨,重要介绍产品的功能、优缺点,拒绝采用夸张的表现手法。

覆盖范围的扩张

东方购物与供应商采用分成的模式,即按照产品销售额双方分成,高的可以达到30%-40%,而像汽车、金条等高单价的产品,东方购物的分成只有“几个点”。

不过,无论前面谈好的分成有多高,如果产品卖不出去,都是徒劳。东方购物相关负责人给出的数字是,如果商品的成交量低于30%,则会停止销售。不受欢迎的产品充斥荧屏同样不利于消费



者的体验。

在物流配送上,东方购物目前正在覆盖到的范围内全部免费。但随着覆盖范围的扩大,成本问题随之而来。比如,东方购物现在开通了甘肃兰州的业务,如果从上海配送过去一台饮水机,很可能会亏钱。

张大钟称,接下来,随着覆盖范围的扩张,要以自建仓储的方式,缩短配送半径。目前已经在上海、甘肃拥有自己的仓库。

但东方购物并不计划自建配送队伍,而是坚持将配送承包给第三方大众佐川急便。“但我们愿意支付好的价格来保证服务质量”,张大钟称。

目前,东方购物在上海承诺3天到货,外地一般为5天。而为保证配送时间,他们要求供应商提前将产品输入到东方购物的仓库,目前70%的产品由东方直接发

货。对于一些特别的商品,尤其是大件,由供应商直接发货,但如果误点率达到一定程度,则会取消对方的合作资格。

鉴于各地已经存在的电视购物公司,东方购物未来不排除兼并收购的可能,但还是以与当地电视台成立合资公司的模式为主,因为这样比购买时段“更稳固、持久”。

目前,电视、互联网和目录是东方购物主要的三个销售渠道,其中,电视比例最高,占比约80%,互联网约贡献20%。

在东方购物的计划里,未来10年的销售目标是1000亿。实现这个目标,除了覆盖地区范围的扩大,还会进入更多的渠道,SMG的IPTV、手机等新媒体平台将悉数被充分利用;而未来10年之内,电子商务一定是其主要方向。

(摘自《21世纪经济报道》)

调控楼市 避免“误伤”股市

最近出台的一系列楼市新政给市场带来的变化是巨大的。如果说楼市在政策出台后仅仅是有所降温的话,那么股市则是被重重地“误伤”了。4月底,沪指跌破2900点,最低到达2820点,一个月内指数下跌幅度接近10%。尽管很多专家认为楼市和股市是两个市场,调控政策不会误伤股市,但实际情况是:两者并非毫无关系,而是相互影响。

股市和楼市是民间投资的两大主要渠道,它们虽然自身的属性、特点不同,资金进入的门槛不同、性质不同,但两个市场之间会产生相互作用的财富效应、挤出效应和替代效应。股市影响楼市的表现,主要体现在股市产生巨大的财富效应之后会推动楼市价格上涨。而楼市影响股市的方式则更明显,不仅房地产股影响股指,而且随着楼市降温,与楼市相关的钢铁、水泥、建筑类上市公司业绩都会下降,这些相关板块的颓势同样会让证券市场“受伤”。因此,调控楼市的同时如何减少对股市的负面影响,是值得管理层重视的问题。笔者对此有几个建议:

首先,应尽量避免楼市泡沫和股市泡沫同时破裂。在流动性泛滥的时期,股市和楼市里的资金挤出效应会弱化,财富效应相互强化,股票赚钱买房,楼市赚钱买股,价格相互促进,节节攀升,资产市场出现泡沫的可能性增加。如果其中一个泡沫破裂,另外一个也会紧跟。1926年,美国佛罗里达房地产泡沫破裂,引发华尔街股市崩溃,导致了经济危机;20世纪90年代后期的亚洲金融危机,也是因为两个市场的泡沫同时破裂导致的。

其次,为避免楼市和股市之间正向互动可能导致的金融风险,应拓宽和完善投资渠道。股指期货的推出有效地分流了部分资金,但机构投资者应该尽早入市,以避免股指期货投机资金通过疯狂做空股市来赚钱,给本来已受楼市调控影响的股市“伤口上撒盐”,影响投资者对股市的信心,进而影响资本市场的融资功能。

再者,应调节新股发行节奏,避免急功近利的融资行为,遏制长期存在的超募现象。据悉,在五一后的第一个交易周里安排发行的新股多达9只。发新股的速度过于频繁会进一步加大市场的资金压力、打击投资者信心。此外,想方设法提高上市公司质量、加强监管,对投资者进行充分的风险教育,也是避免股市投资者在楼市调控期间陷入盲目恐慌的办法。

(摘自《京华时报》李允峰/文)

近几年,尤其2009年部分城市商品住宅价格快速上涨,导致普通居民购房的难度越来越大。于是,社会上质疑住宅市场化的声音越来越大。

难道这一切都是市场化的错?

住宅既有民生属性,又有商品属性,可以说是世界上最复杂的一种商品,单靠市场不行,光有保障也行不通。问题的关键是,如何让市场“无形之手”与政府“有形之手”握手言欢。

公平地看,一方面,目前我国住房制度、住宅产业、住宅市场确实存在一些问题;另一方面,应看到住宅商品化、市场化,对于推动我国经济增长、住宅产业的发展、城镇居民居住水平提升发挥了重要作用。不可否认,在市场经济条件下,市场机制既能有效配置资源,同时又存在失灵现象。不同商品市场,市场失灵的程度有别,其中住宅市场失灵的程度比较高。

住宅供给可两条腿走路



主要有两个原因,一是住宅具有投资品的属性,容易受到投资投机因素的干扰,市场波动频率快,波动较大;二是住宅与普通民众息息相关,住宅市场客观上需要政策的约束和引导。

发达国家经验表明,在房地产业发展的住房短缺阶段,政府对市场干预较多,普遍比较重视住房保障体系建设,尤其是上世纪六十年代之前;进入七十年代

之后,随着告别住宅短缺时代,绝大多数国家更倾向于发挥市场机制,减少住房福利预算支出。我国目前处于加强住房保障的阶段,但这绝不意味着要放弃市场机制,而且近几年中央文件中也数次提到坚持住房改革市场化的取向不变。

可是,若不理顺市场和保障之间的关系,始终会是一种混沌的乱局。因此,建议按照建设、供

应、消费、流通、管理等环节,把我国的住房划分为两个系统:保障性住宅系统和市场化住宅系统,并明确这两个系统各自运行的体制、机制。保障性住宅系统由政府主导,服务特定群体,实行价格管制,其中廉租房、经济适用房、公共租赁房由政府做主导,棚户区 and 旧城改造也要划分清楚,部分可纳入经济适用房体系,部分让市场做主导。

建立健全这两个相对独立住房体系后,还应优化调控手段。当市场过热或过冷时,需要政府出面调节市场化的住房系统。当前,我国住房制度改革已进入全新阶段,既存在诸多困难,也面临很多机遇。应在坚持住宅市场化方向的前提下,结合我国的现实经济发展水平和房地产业发展现状,积极、稳定、协调地推进住房保障体系的建设。最终目标是形成比较健全的住房“双轨制”体系。

(摘自《中国证券报》杨红旭/文)

违规加油站难拆凸显权力软骨症

中石油和深高速,两个垄断性企业,为了争夺两个加油站的经营权,导致一高速公路停工两年,目前已经造成直接经济损失8亿多元。

事情的过程很简单:原来建在广深高速上授权中石油经营的两个加油站,因国家重点工程常(平)虎(门)高速公路的建设而需要拆迁,广深公司提出通过“拆旧补新”重新调整与中石油的合作关系,但只愿将新的两个油站中的一个续租给中石油,而将另一个加油站租给本地企业经营,因中石油不同意,旧的加油站成了名副其实的“钉子户”,高速停工。

更不可思议的是,中石油授权经营的这两个加油站,一无用地审批手续,二无任何报建手续,属于典型的“违章建筑”。这样,奇怪的事出现了:按照中国现实语境下的一般拆迁逻辑,即使是合

法的普通民宅,在“因公共利益的需要”的前提下,政府都可以强拆,如果是违章建筑,则肯定是强拆无疑,而且不会享有任何补偿。

而且,我们知道,一般能够成为钉子户的前提必须是“合法建筑”,如果一旦被认定成违章建筑,则连当一回钉子户的资格都没有。

但是,很显然:其一,中石油的这两个日进斗金的加油站首先是违章建筑;其二,常虎高速作为国家重点工程,拆迁这两个加油站即使按照最严格的法理解释,很显然属于公共利益的范畴,何况之前授权中石油经营的合同中,有如“国家建设的需要,可解除合同”之具体条款;其三,既然是违章建筑,根本就不存在补偿问题,但事实证明,双方其实早在2006年就拆迁补偿达成了具体方案,对违章建筑进行补偿,可谓首例;其四,在加油站问题造成国家重点工程停工的严重后果之后,

各级政府多次协调,违章加油站居然可以屹立不倒两年,没有导致强制拆迁的命运,令人惊诧。

当然,两个违章的加油站之所以享受不被强拆的殊荣,关键是斗法的双方,一个是石油巨头,一个是当地的高速建设单位广深公司,都是“惹不起”的单位。我们猜测,广深公司为了自己的利益将另一个加油站授权给民营企业经营,而中石油对于这样的结果自然不干。于是,两个垄断巨头,互不让步,不仅导致了重点工程停工,损失8亿的成果,而且也让民众再次体会到了垄断势力的真正力量。

按照常规,不要说违规的建筑,即使合法的建筑,如果导致国家重点工程出现如此巨大的损失,不要说民众不干,就是相关政府部门也不会如此不作为。我们不明白,为什么面对垄断,政府的公权力就如此的软弱,对两个违章的加油站,是如此的温情?

可以看到,当地部门将难以拆迁的责任推到中石油和广深公司的头上,很显然,这不仅难以得到争斗双方的同意,更难以得到民众的认同,为什么强拆这个中国城市化进程中屡试不爽的利器,在中石油的面前没有了一点脾气?根子很显然在相关部门的“选择性执法”问题上。

违规加油站仍然健在,重点工程依然停工,尴尬之局如何破解,有论者认为相关部门应该捍卫政府的公信力。嗟乎哉,如此局面,已让相关部门的公信力早已破产,何来捍卫。但很显然,面对如此局面,作为上级部门恐怕没有任何理由再继续沉默吧,造成8个亿的损失,算不算是一种“犯罪”呢?如果不追究相关部门的责任,不仅难以根治相关部门面对垄断集团的软骨症,更会让民众的财富在垄断集团的斗法中惨然流失。

(摘自《新京报》)

绿化让城市升值

这是对一座城市生态建设的最高评价:4月27日,本溪市荣获“国家森林城市”称号,“煤铁之都”走出了一条重工业城市生态化改造新路。5年前,沈阳市就已成为中国第二个国家森林城市,彻底甩掉“世界十大污染城市”之一的帽子。以重工业为标志的辽宁,能够在中国生态环境评价“奥斯卡奖”中独霸两席,令人瞩目。

绿化,让城市升值。今天的绿化,

早已超越了环境与生态的概念,延扩到实现城市可持续发展的范畴,成为关联经济、社会、民生的重大战略。正是站在这样的高度,省委、省政府去年提出“大干四年,绿化辽宁”。绿色辽宁,是老工业基地全面振兴的关键指向。

一个地区经济的转型、复苏和崛起,往往发端于城市的绿化。远观鲁尔,1989年,蒙尘百年的鲁尔实施IBA规划,将这个传统的工业区建成一个连贯的生态景观大公园,再将公园划分为现代

化科学园区、工商发展园区和服务产业园区。此举整合了各个资源接口,鲁尔从资源枯竭城市脱胎为以服务业见长的21世纪新都市。近看沈阳:这座老工业城市近十年的嬗变,分明有两条镶嵌嵌宝的主线,一条是绿化——国家园林绿化先进城市、国家环保模范城市、国家森林城市、世界园艺博览会举办城市;一条是经济——中国十大最具经济活力城市、中国十大最具幸福感城市、中国未来十年最具潜力城市。绿

化与经济两条线并行发展,相互促动,让辽宁在收获一批生态荣誉称号的同时,傲立于中国区域经济发展的潮头,迈进了全面振兴的新阶段。

当经济发展达到某个阶段后,又会对绿化提出更高更新的诉求。城市经济高速发展,热岛效应越发严重。45%的绿化率,是缓解热岛效应的“及格线”。绿化是唯一有生命的基础设施,改善民生、提升魅力、招商引资,都要打好这张牌。

(摘自《辽宁日报》)

物业税谣传背后 公众对权利 焦渴诉求彰显

日前有报道称,物业税在北京、上海、深圳、重庆4个城市试点已获得国务院批准。记者就此向新闻发言人求证,该发言人表示,尚未听到相关消息。

这几天,被相关部门辟谣的新闻点接二连三。先是国家税务总局对物业税试点获批称“未知”,接着是商务部否认外逃贪官人均卷走1亿,再到国家税务总局澄清尚未收到物业税开征的相关消息。这些消息何以在坊间广为传开呢?不管外逃贪官也好,抑或物业税试点也罢,无不从一个侧面凸现公众对权利的焦渴诉求。在公众权利日益放大的今天,物业税谣传的背后与其说是一次无聊的旁敲侧击,毋宁说是公众对物业税开征寄予的深切厚望。当下,房价的高企已经无法跟公众利益有效对接,于是就有了想要倾诉的平台,而伴随着物业税不断地被某些专家学者高估,认为物业税开征的条件已成熟,更有甚者将物业税抑制房价的“神奇疗效”搬上台前幕后,这也难怪物业税试点一次又一次被谣传。物业税兜兜转转数年间,迄今尚未成真,公众对开征的焦渴诉求依然写在脸上。

不仅是专家学者的高估使得物业税谣传风生水起,政府部门的相关推测亦是推手之一。据政府部门有关人士介绍,一旦开征物业税,房地产前期开发成本将大幅下降,房价最高可下降39%,准入门槛大大降低。有了专家学者和政府部门的“利好”式解释,公众能不为物业税试点心动吗?况且,不久前新华社连发六批批高房价,无形中也在为物业税开征作了铺垫。遗憾的是,一些城市谣传开征物业税都是“光打雷,不下雨”,物业税继续空转,公众焉能不心急?

物业税多次谣传,试点开征应该有个明确的时间表才是。公众的权利诉求不能老是寄望在云烟缭绕之中,更不能成为昙花那样,“一现”了之,再也没有下文。对于物业税,社会各个层面之所以出现诸多的“集体误读”,源自于物业税的刚性文本尚未纳入制度范围,一些细枝末节仍有待修缮。就连某些官员都误读了,普通公众谣传自当可以原谅,他们藉物业税平台行权对权利的诉求,实乃天经地义。

有多少的“年内在望”就有多少谣传如期诞生,某些字眼的表态让惯于咬文嚼字的公众浮想联翩,是一件很正常的事情。这不,就在今年两会前夕,来自中央有关部门的声音表示,年内在有望在京深两地开征物业税。结果“深圳试点开征物业税目前还没有时间表”的回应,打消了公众冀望的美梦,空欢喜一场罢了。

看来,物业税一再而再而三地谣传,相关部门不能总是“一辟了之”,还应跟公众透露些许信息,免得公众老是为权利诉求思前想后,呈现出一副饥肠辘辘的焦渴状态。我们的职能部门,能不能少用那些诸如“有望”、“未知”、“纯属谣言”等字眼,多从公众的权利角度设想呢?物业税的谣传,关乎公众权利的“路径依赖”,终点尚未达成,谣传永远只会停留在起点之上。

(摘自《财会信报》黄云香/文)

国药准字H46020636

快克

复方氨酚烷胺胶囊

一天一粒防流感 一天两粒治感冒

请在医生的指导下购买和使用

海南亚洲制药生产 海南快克药业总经销